




Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



 Libertad y Orden Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible República de Colombia		FORMATO INFORME FINAL DE AUDITORÍA	Código: ESG_FO_07
			Versión: 4
			Vigente desde dd/mm/aaaa: 11/09/2012:

INFORME DE AUDITORÍA DEL SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fechas de realización de la Auditoría Interna:	Noviembre 11 de 2014.
Fecha de realización del informe:	Diciembre 3 de 2014
Auditor (es) Interno (s):	María Victoria Piraquive Isaza Contratista grupo de Control Interno

Funcionarios / Contratistas Auditados:

NOMBRE	CARGO
Claudia Isabel Acevedo Bueno	Funcionaria - Jefe de Área Protegida
Francisco Javier Sáenz Ramos	Funcionario – Técnico Administrativo
Alberto Gómez Calad	Funcionario – Técnico Administrativo
Diego Fernando Muñoz Arana	Contratista – Auxiliar Administrativo
Francisco Javier Narváez Ortiz	Contratista – Profesional Ordenamiento y Zona Amortiguadora
Marcos Javier Cañón Ruíz	Funcionario – Operario Calificado
Eliécer Sánchez Ospina	Funcionario - Operario Calificado
Mauricio Aragón Gómez	Contratista – Profesional

Aspectos relevantes (positivos) durante la auditoría:

Se entrevistó al equipo de trabajo del Parque Nacional Natural Las Hermosas, en la Sede Administrativa del municipio de Palmira, en donde un total de 8 funcionarios y contratistas (los cuales representan el 73% del total), participaron del ejercicio de auditoría, (el 17% restante se encuentran en la sede administrativa del municipio de Chaparral en el Departamento del Tolima), suministrando la información en forma veraz, oportuna y bajo un ambiente de comunicación asertivo.





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



Previamente a la ejecución de la auditoría, el Grupo de Control Interno elaboró una Lista de Verificación fundamentada en los requisitos exigidos por la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, herramienta utilizada para la realización de las entrevistas al equipo del Área Protegida, quienes con los aportes de la evidencia objetiva, demostraron cumplimiento o no acerca de las actividades, documentos y registros obligatorios descritos en la norma mencionada.

La auditoría se realizó de manera grupal. A continuación se resume por Numeral de la NTC GP 1000:2009, los aspectos positivos encontrados en este proceso de mejora continua:

4.1 Requisitos Generales

Las ocho (8) personas entrevistadas conocen su ubicación dentro del Mapa de Procesos, así como la forma de interacción con los otros procesos dentro del Sistema. Adicionalmente, saben cuáles son los insumos que reciben de otros procesos y los productos que entregan luego de la cadena de valor, lo cual conlleva a resaltar el coherente conocimiento de los funcionarios y contratistas en cuanto al principio de Enfoque por Procesos.

La medición y análisis de los procesos se hace en forma articulada con el Grupo de Control Interno en las auditorías ejecutadas y el seguimiento posterior a las acciones correctivas del plan de mejoramiento, de igual manera también se realiza dando cumplimiento a los requerimientos solicitados tanto por la Dirección Territorial, Nivel Central, entes externos y visitantes.

Al cumplir con las actividades descritas en cada procedimiento se asegura la eficacia, se realiza seguimiento por parte del Jefe del área a los objetivos concertados con cada funcionario y los productos con cada contratista, ejercicio que fue evidenciado, de igual manera en los comités locales (reuniones internas de trabajo); se verifican avances de tareas asignadas y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

4.2.3 Control de documentos

Los entrevistados son conscientes de que la documentación debe descargarse de la página en intranet (para lo cual cuentan con acceso a internet), link de Instrumentos Evaluación y Control de Gestión y que las actualizaciones son socializadas por correo electrónico tanto por parte de la líder de calidad de la Dirección Territorial Andes Occidentales y en otros casos por el grupo de comunicaciones de la entidad.

5.3 Política de la calidad y 5.4.1 Objetivos de la calidad

En entrevista con todo el equipo se evidencia que tienen conocimiento de la política y los objetivos de calidad, los definen fácilmente, los relacionan con la misión y la visión e identifican su divulgación en el cuaderno de la entidad. En sus labores diarias se refleja que coadyuvan a su cumplimiento.



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387-388-389
www.parquesnacionales.gov.co



5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Se denota conocimiento por parte de los entrevistados al respecto de las responsabilidades y autoridades por proceso: manifiestan que se encuentran en los procedimientos, en los manuales de funciones y en las obligaciones de los contratistas.

5.5.2 Representante de la dirección

La Jefe del área identifica fácilmente que la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación es la Representante de la Alta Dirección en todo lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad y su interacción con el área protegida.

6.1 Provisión de recursos

El área cuenta con recursos ejecutados en la contratación de personal para prestación de servicios profesionales y técnicos, contratos en los cuales se denota que se aporta al mantenimiento del sistema de gestión de la calidad en lo que corresponde al desarrollo de las actividades contractuales que involucran el cumplimiento de procesos y procedimientos aplicables para el área.

6.4 Ambiente de trabajo

El equipo de trabajo, está de acuerdo con que cuentan con los recursos necesarios para realizar su trabajo eficientemente. Las instalaciones se encuentran en buen estado, amplitud, luz y ventilación.

7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio - 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Se denota conocimiento de los servicios prestados y trámites ofrecidos por la entidad a los usuarios, los describen con facilidad: concesión de aguas, investigación, permisos de filmación, registro de reservas naturales; entre otros. En el área se identifica en su zona de influencia el registro de reservas naturales.

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

Se evidencian las especificaciones técnicas para la compra de bienes y servicios en la elaboración de los estudios previos de los contratos. Ver No Conformidad en el informe de auditoría a la gestión.

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

Identifican que para las áreas protegidas con vocación ecoturística, la información se encuentra publicada en internet, con relación a tarifas y recomendaciones para tomar los servicios.





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



8.1 Generalidades

Se realizó seguimiento a las acciones propuestas en el plan de mejoramiento suscrito con el Grupo de Control Interno en la vigencia 2013, a la fecha de la auditoría las acciones se ejecutaron de manera eficaz. Se evidencia seguimiento a las metas del Plan Operativo Anual, las cuales se consignan en matriz del Plan de Acción Institucional, a los objetivos concertados con los funcionarios y a los productos de los contratistas.

8.2.1 Satisfacción del cliente

Reconocen que las áreas protegidas con vocación ecoturística manejan encuestas de satisfacción al cliente y con relación al área relacionan como clientes a los cooperantes, con quienes tienen convenios que aportan al cumplimiento de la misión de la entidad.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El seguimiento y la medición de los procesos, es verificable dentro del Área Protegida, por medio de la Evaluación del Desempeño de sus funcionarios. Para el caso de los contratistas, el Jefe de Área verifica que los productos entregados se encuentren dentro del cronograma de actividades de la vigencia. Por otra parte, se evidencia coherencia en lo reportado en los informes de gestión vigencia 2013 y primer semestre de 2014.

8.3 Control del producto / servicio no conforme

El servicio no conforme se identifica por medio de las auditorías, para las vigencias 2013 y 2014 no existen peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

8.4 Análisis de datos

Se evidencia en el seguimiento al POA, de las actividades descritas para la vigencia 2014 y en los registros de prevención control y vigilancia.

8.5.2 Acción Correctiva

Se tiene claridad sobre las acciones correctivas y describen que su formulación se realiza en los planes de mejoramiento.

8.5.3 Acción Preventiva





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



En el seguimiento a los riesgos se evidencian acciones preventivas, se denota conocimiento por parte del equipo del área en qué casos se deben aplicar, es para que no se presente un problema que pueda surgir de una no conformidad previamente identificada.

No Conformidades evidenciadas:

No.	PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
1	<p>4.2.2 Manual de la calidad</p> <p>La organización dispone de un manual de calidad en el que se describe el alcance y las exclusiones del sistema de gestión de la calidad, se hace referencia a los procedimientos y documentos relacionados y se describe la interacción entre los procesos.</p>	<p>Se evidencia desconocimiento por parte del equipo del área de la existencia del manual de calidad de la entidad.</p>
2	<p>4.2.4 Control de los registros</p> <p>Se cuenta con registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad y son controlados Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables Se ha establecido un procedimiento para el control de los registros que incluye los controles necesarios para su: identificación, almacenamiento, protección, recuperación, la retención y disposición, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.</p>	<p>Las tablas de retención documental en la vigencia 2013, no se utilizaron de acuerdo a lo estipulado por la entidad.</p>





Parques Nacionales Naturales de Colombia
Grupo de Control Interno



Conclusiones:

- El presente ejercicio de auditoría, se ejecutó con el fin de determinar el grado de cumplimiento en que se han alcanzado los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en el Parque Nacional Natural Las Herosas.
- La auditoría se desarrolló en forma eficaz, según los tiempos estimados en el Plan de Auditoría.
- Los auditados demostraron colaboración y sentido de pertenencia hacia el proceso de revisión.
- Las no conformidades detectadas, generaran formular acciones en el Plan de Mejoramiento que permita al área identificar oportunidades de mejora en sus procesos a corto, mediano y largo plazo.

MARIA VICTORIA PIRAQUIVE ISAZA

Nombre y Firma Auditor Interno.



Carrera 10 No. 20 - 30 Piso 3 Bogotá, D.C., Colombia
Teléfono: 353 2400 Ext.: 387-388-389
www.parquesnacionales.gov.co